

Verkoopadviseur

FF03 Commercie, sales en accountmanagement · ISCO-08 5223 · CBS 0332 Verkoopmedewerkers detailhandel · senioriteit medior · Ook bekend als: Verkoper, Winkelverkoper, Verkoopmedewerker, Verkoopsspecialist, Sales advisor

Adviseert klanten in de winkel of showroom over producten, rondt de verkoop af inclusief financiering of levering en houdt de eigen dagomzet bij.

De verkoopadviseur werkt op de winkelvloer of in een showroom en helpt klanten die zelf naar binnen lopen met een koopvraag. Anders dan een accountmanager komt het contact naar hem toe en telt vooral de conversie per bezoeker. Bij selectie wordt vaak alleen op klantvriendelijkheid getoetst, terwijl het actief afsluiten van de verkoop en het meeverkopen van bijbehorende diensten de omzet per bezoeker bepaalt.

Kerncijfers van dit profiel

25 skills · 9 te meten competenties · 5 knockout-skills · zwaartepunt: Bedrijfsvoering, commercie en ondernemen 42%, Communicatie en beïnvloeding 27%, Zelfmanagement, drive en veerkracht 15%

1 Te meten competenties

Dit zijn de gedrags- en capaciteitsconstructen in dit profiel. Per competentie staat erbij met welke hrmforce-vragenlijst je die meet.

Te meten competenties	Streefniveau	hrmforce instrument	Meetmethode	Gedragsanker op streefniveau
Overtuigingskracht Competentie (50-framework): Overtuigingskracht Knockout	 N4	Big Fifty, Competency Check, 360 Feedback	Assessment center	Kiest per gesprekspartner het argument dat aansluit bij diens belang en controleert onderweg of de instemming echt is.
Klantgerichtheid Competentie (50-framework): Klantgerichtheid Knockout	 N4	Big Fifty, Competency Check, 360 Feedback	360 feedback	Achterhaalt de werkelijke behoefte achter een klantvraag, doet een passend voorstel en controleert na levering of het werkt.

Te meten competenties	Streefniveau	hrmforce instrument	Meetmethode	Gedragssanker op streefniveau
Resultaatgerichtheid Competentie (50-framework): Resultaatgerichtheid	 N4	Big Fifty, Competency Check, 360 Feedback	Persoonlijkheidsvragenlijst	Vertaalt een opdracht naar meetbare tussendoelen, meet de voortgang en laat activiteiten vallen die niet aan het resultaat bijdragen.
Commercieel vermogen Competentie (50-framework): Commercieel vermogen Knockout	 N4	Big Fifty, Competency Check, 360 Feedback	Assessment center	Besprekt uit eigen beweging aanvullende diensten bij bestaande klanten en legt de omzetkans vast in het klantdossier.
Luisteren en doorvragen Competentie (50-framework): Luisteren	 N4	Big Fifty, 360 Feedback	360 feedback	Vat de kern en het gevoel van de ander samen en vraagt door tot het werkelijke belang achter de vraag zichtbaar is.
Doorzettingsvermogen Competentie (50-framework): Doorzettingsvermogen	 N4	Big Fifty, 15PF, Mentale Weerbaarheid (4C)	Persoonlijkheidsvragenlijst	Blijft bij een vastgelopen dossier zoeken naar alternatieve routes en betreft daar op eigen initiatief anderen bij.
Marktgerichtheid Competentie (50-framework): Marktgerichtheid	 N4	Big Fifty, Competency Check, 360 Feedback	Assessment center	Verbindt signalen van klanten en concurrenten aan het eigen aanbod en stelt op basis daarvan aanpassingen voor.
Empathie in dienstverlening Competentie (50-framework): Sensitiviteit	 N3	Big Fifty, 360 Feedback	Persoonlijkheidsvragenlijst	Verplaatst zich in een klant met een kwetsbare situatie, kiest woorden zorgvuldig en houdt tegelijk de afspraak zakelijk helder.

Te meten competenties	Streefniveau	hrmforce instrument	Meetmethode	Gedragsanker op streefniveau
Herstellvermogen na tegenslag Competentie (50-framework): Stressbestendigheid		Big Fifty, Mentale Weerbaarheid (4C), 360 Feedback	Persoonlijkheidsvragenlijst	Analyseert na een mislukt traject zelf wat misging, bespreekt dat met betrokkenen en start binnen een week een bijgestelde aanpak.

2 Volledig skillprofiel

Alle skills van dit profiel, op gewicht gesorteerd. Het gedragsanker onder elke skill hoort bij het streefniveau.

T	Skill	Streefniveau	Gewicht	Knockout	Meetmethode	hrmforce instrument
G	Overtuigingskracht Kiest per gesprekspartner het argument dat aansluit bij diens belang en controleert onderweg of de instemming echt is.	 N4	5	ja	Assessment center	Big Fifty, Competency Check, 360 Feedback
G	Klantgerichtheid Achterhaalt de werkelijke behoefte achter een klantvraag, doet een passend voorstel en controleert na levering of het werkt.	 N4	5	ja	360 feedback	Big Fifty, Competency Check, 360 Feedback
G	Resultaatgerichtheid Vertaalt een opdracht naar meetbare tussendoelen, meet de voortgang en laat activiteiten vallen die niet aan het resultaat bijdragen.	 N4	5	nee	Persoonlijkheidsvragenlijst	Big Fifty, Competency Check, 360 Feedback
G	Commercieel vermogen Bespreekt uit eigen beweging aanvullende diensten bij bestaande klanten en legt de omzetkans vast in het klantdossier.	 N4	5	ja	Assessment center	Big Fifty, Competency Check, 360 Feedback
V	Adviserend verkopen Legt met doorvragen de achterliggende belangen van meerdere gesprekspartners bloot en past het voorstel daar tijdens het gesprek op aan.	 N4	5	ja	Assessment center	Competency Check, 360 Feedback, Werkproef

T	Skill	Streefniveau	Gewicht	Knockout	Meetmethode	hrmforce instrument
V	Contracteren en afsluiten Herkent koopsignalen, benoemt het resterende bezwaar en legt binnen de eigen bevoegdheid een ondertekenbaar voorstel op tafel.	 N4	5	ja	Werkproef	Competency Check, Werkproef
V	Gespreksvoering Kiest per gespreksfase een passende vraagvorm, vat tussentijds samen en brengt het gesprek terug bij het doel als het afdwaalt.	 N4	4	nee	Assessment center	Communicatiestijlen, Competency Check
G	Luisteren en doorvragen Vat de kern en het gevoel van de ander samen en vraagt door tot het werkelijke belang achter de vraag zichtbaar is.	 N4	4	nee	360 feedback	Big Fifty, 360 Feedback
V	Onderhandelen Bereidt bandbreedte en alternatief vooraf, ruilt punten van ongelijk gewicht en sluit af met een schriftelijke bevestiging.	 N4	4	nee	Assessment center	Conflictstijlen, Competency Check
V	relatiebeheer Plant contactmomenten met een eigen relatieportefeuille, bespreekt tevredenheid en zet verbeteracties in gang bij signalen.	 N4	4	nee	Structureerd interview	Competency Check, 360 Feedback
G	Doorzettingsvermogen Blijft bij een vastgelopen dossier zoeken naar alternatieve routes en betreft daar op eigen initiatief anderen bij.	 N4	4	nee	Persoonlijkheidsvragenlijst	Big Fifty, 15PF, Mentale Weerbaarheid (4C)

T	Skill	Streefniveau	Gewicht	Knockout	Meetmethode	hrmforce instrument
V	Acquisitie en leadgeneratie Bouwt zelf een prospectlijst op uit markt en netwerkinformatie en boekt daarmee wekelijks nieuwe eerste gesprekken.	 N4	4	nee	Werkproef	Competency Check, Werkproef, 360 Feedback
V	Prijsonderhandeling Bereidt per onderhandeling een bandbreedte en ruilmiddelen voor en houdt onder druk vast aan de afgesproken ondergrens.	 N4	4	nee	Assessment center	Big Fifty, Competency Check, 360 Feedback
G	Marktgerichtheid Verbindt signalen van klanten en concurrenten aan het eigen aanbod en stelt op basis daarvan aanpassingen voor.	 N4	4	nee	Assessment center	Big Fifty, Competency Check, 360 Feedback
V	Gastvrijheidsverlening Speelt zelfstandig in op wensen en klachten van gasten, adviseert over het aanbod en herstelt de beleving na een fout.	 N4	4	nee	Praktijkobservatie	Werkproef, Competency Check
G	Empathie in dienstverlening Verplaatst zich in een klant met een kwetsbare situatie, kiest woorden zorgvuldig en houdt tegelijk de afspraak zakelijk helder.	 N3	3	nee	Persoonlijkheidsvragenlijst	Big Fifty, 360 Feedback
G	Herstelvermogen na tegenslag Analyseert na een mislukt traject zelf wat misging, bespreekt dat met betrokkenen en start binnen een week een bijgestelde aanpak.	 N3	3	nee	Persoonlijkheidsvragenlijst	Big Fifty, Mentale Weerbaarheid (4C), 360 Feedback

T	Skill	Streefniveau	Gewicht	Knockout	Meetmethode	hrmforce instrument
V	Propositieontwikkeling Ontwikkelt met klantinformatie een propositie voor een doelgroep en toetst die in gesprekken met bestaande klanten.	 N3	3	nee	Werkproef	Werkproef, Competency Check
V	Klantwaarde en retentie beheren Analyseert verloop en klantwaarde in de eigen portefeuille en voert gerichte behoudacties uit met meetbaar resultaat.	 N3	3	nee	Werkproef	Werkproef, Kennistoets (klantspecifiek)
V	Kassa en betaalverwerking Sluit zelfstandig de kassa af, verklaart kasverschillen en handelt retouren en kortingen binnen de eigen bevoegdheid af.	 N3	3	nee	Werkproef	Werkproef, Kennistoets (klantspecifiek)
V	Winkelvloer en presentatie beheren Past zelfstandig de presentatie aan bij acties en verkoopcijfers en verdeelt het werk op de vloer over de dienst.	 N3	3	nee	Praktijkobservatie	Werkproef, Competency Check
V	Tijdmanagement en prioriteren Ordent het eigen werk op urgentie en belang, plant reservetijd in en onderbouwt bij anderen waarom iets later komt.	 N3	2	nee	Werkproef	Competency Check, 360 Feedback
V	Accountmanagement Houdt contactgegevens en gemaakte afspraken van klanten bij in het systeem en herinnert de accountmanager aan openstaande acties.	 N2	2	nee	Structureerd interview	Competency Check, 360 Feedback
V	Verkoopprognose en pipelinebeheer Werkt de status van eigen verkoopkansen bij in het klantsysteem en meldt welke kansen zijn vervallen.	 N2	2	nee	Werkproef	Werkproef, Kennistoets (klantspecifiek)

T	Skill	Streefniveau	Gewicht	Knockout	Meetmethode	hrmforce instrument
K	Juridische basiskennis contracten Gebruikt de standaardovereenkomst van de organisatie en legt afwijkende clausules voor aan een juridisch adviseur.	 N2	1	nee	Kennistoets	Kennistoets (klantspecifiek)

3 Niveaus per senioriteit

Hetzelfde profiel, met de senioriteitsbijstelling van de functiefamilie toegepast. De streefniveaus zijn begrensd op 1 tot 5.

Skill	junior	medior	senior
Overtuigingskracht	N3	N4	N5
Klantgerichtheid	N3	N4	N5
Resultaatgerichtheid	N3	N4	N5
Commercieel vermogen	N3	N4	N5
Adviserend verkopen	N3	N4	N5
Contracteren en afsluiten	N4	N4	N4
Gespreksvoering	N3	N4	N5
Luisteren en doorvragen	N3	N4	N5
Onderhandelen	N3	N4	N5
relatiebeheer	N3	N4	N5
Doorzettingsvermogen	N3	N4	N5
Acquisitie en leadgeneratie	N3	N4	N5
Prijsonderhandeling	N3	N4	N5
Marktgerichtheid	N3	N4	N5
Gastvrijheidsverlening	N3	N4	N5
Empathie in dienstverlening	N2	N3	N4
Herstelvermogen na tegenslag	N2	N3	N4
Propositieontwikkeling	N2	N3	N4
Klantwaarde en retentie beheren	N2	N3	N4
Kassa en betaalverwerking	N2	N3	N4
Winkelvloer en presentatie beheren	N2	N3	N4
Tijdmanagement en prioriteren	N2	N3	N4
Accountmanagement	N2	N2	N2
Verkoopprognose en pipelinebeheer	N2	N2	N2
Juridische basiskennis contracten	N1	N2	N3

4 De niveauschaal

Niveau	Label	Autonomie	Complexiteit	Bereik	Kennisdiepte
N1	Begeleid	werkt onder toezicht en volgt instructie	routinematig, een variabele tegelijk	eigen taak	basisbegrip, kent de termen
N2	Toepassend	werkt zelfstandig binnen vastgestelde kaders	bekende situaties met beperkte variatie	eigen rol	werkkennis, past standaardaanpak toe
N3	Zelfstandig	stelt de eigen aanpak vast en vraagt zelf om input	meerdere variabelen, enige ambiguïteit	eigen team of proces	grondige kennis, weegt alternatieven
N4	Sturend	geeft anderen richting en beslist over de aanpak	complex, met tegenstrijdige belangen	meerdere teams of een afdeling	diepgaande kennis, adviseert anderen
N5	Toonaangevend	zet de standaard en het beleid	strategisch, met hoge onzekerheid	organisatie, keten of vakgebied	autoriteit, ontwikkelt het vakgebied

5 Gedragsankers per skill

Ankers staan op N1, N3 en N5. N2 en N4 zijn bewust niet geankerd: beoordelaars plaatsen die daartussen, conform de O*NET-conventie.

Skill	N1	N3	N5
Overtuigingskracht Anderen met inhoudelijke argumenten, voorbeelden en persoonlijk optreden bewegen tot een standpunt, besluit of gedrag dat zij eerst niet zagen zitten.	Brengt in een overleg een eigen voorstel in en onderbouwt dit met een concreet voorbeeld uit de praktijk.	Kiest per gesprekspartner het argument dat aansluit bij diens belang en controleert onderweg of de instemming echt is.	Krijgt bestuur en externe partijen mee in een ingrijpende koerswijziging en houdt die steun vast als de tegenwind toeneemt.
Klantgerichtheid Handelen vanuit de vraag en het belang van de klant, afspraken nakomen en het eigen werk zichtbaar richten op bruikbaarheid voor die klant.	Reageert binnen de afgesproken termijn op klantvragen en verwijst door wanneer het antwoord buiten de eigen taak valt.	Achterhaalt de werkelijke behoefte achter een klantvraag, doet een passend voorstel en controleert na levering of het werkt.	Vertaalt klantsignalen naar aanpassing van dienstverlening en beleid en houdt de organisatie verantwoordelijk voor de beloofde klantervaring.
Resultaatgerichtheid Richt het eigen handelen op afgesproken resultaten, houdt de voortgang naar die resultaten in beeld en kiest activiteiten die het doel dichterbij brengen.	Rondt de opgedragen taak af binnen de gestelde norm en meldt bij de begeleider wat is bereikt.	Vertaalt een opdracht naar meetbare tussendoelen, meet de voortgang en laat activiteiten vallen die niet aan het resultaat bijdragen.	Stelt de resultaatafspraken en prestatiematen voor de organisatie vast en houdt die overeind wanneer belangen tegenstrijdig zijn.
Commercieel vermogen Ziet in contacten met klanten en markt de mogelijkheden voor omzet en marge, en handelt daar gericht naar met aanbod en afspraken.	Meldt bij de accountmanager welke wens van een klant tot een extra opdracht kan leiden.	Besprekt uit eigen beweging aanvullende diensten bij bestaande klanten en legt de omzetkans vast in het klantdossier.	Stelt de commerciële koers voor de organisatie vast, kiest welke markten worden bewerkt en verantwoordt die keuzes aan de directie.

Skill	N1	N3	N5
Adviserend verkopen Verkent de vraag achter de vraag bij een klant, verbindt die aan een passende oplossing en onderbouwt het voorstel met klantvoordeel.	Stelt in een verkoopgesprek de voorbereide open vragen en vat de behoefte van de klant hardop samen.	Legt met doorvragen de achterliggende belangen van meerdere gesprekspartners bloot en past het voorstel daar tijdens het gesprek op aan.	Begeleidt complexe verkooptrajecten met meerdere beslissers, ontwerpt de gespreksmethode en leidt collega's op in het toepassen daarvan.
Contracteren en afsluiten Zet een mondelinge overeenkomst om in een geldig aanbod en contract, ruimt laatste bezwaren op en laat de klant ondertekenen.	Vult een standaardovereenkomst in met de afgesproken gegevens en controleert of alle bijlagen aanwezig zijn.	Herkent koopsignalen, benoemt het resterende bezwaar en legt binnen de eigen bevoegdheid een ondertekenbaar voorstel op tafel.	Ontwerpt de contractvormen en mandaten voor de organisatie en beslist over uitzonderingen in trajecten met groot financieel belang.
Gespreksvoering Een gesprek doelgericht opbouwen, sturen en afronden door vragen, samenvatten en het maken van concrete afspraken over het vervolg.	Volgt een voorbereide gesprekslijst, stelt de vragen in de gegeven volgorde en legt de gemaakte afspraken vast.	Kiest per gespreksfase een passende vraagvorm, vat tussentijds samen en brengt het gesprek terug bij het doel als het afdwaalt.	Leidt gesprekken met tegengestelde belangen op bestuursniveau, ontwikkelt gespreksmodellen voor de organisatie en toetst deze aan de praktijk.
Luisteren en doorvragen De boodschap van de ander volledig opnemen, controleren of die klopt en met gerichte vervolgvragen achterliggende belangen en aannames boven tafel krijgen.	Laat de ander uitspreken, maakt aantekeningen en vraagt na het gesprek na wat onduidelijk bleef.	Vat de kern en het gevoel van de ander samen en vraagt door tot het werkelijke belang achter de vraag zichtbaar is.	Haalt in gesprekken met bestuurders en toezichthouders gevoelige signalen op en gebruikt die om organisatiebeleid tijdig bij te stellen.
Onderhandelen Met een of meer partijen tot een afspraak komen door belangen te verkennen, ruilmogelijkheden te benutten en grenzen bewust vast te houden.	Onderhandelt binnen vaste marges over levertijd of prijs en legt elke afwijking voor aan de leidinggevende.	Bereidt bandbreedte en alternatief vooraf, ruilt punten van ongelijk gewicht en sluit af met een schriftelijke bevestiging.	Leidt onderhandelingen over meerjarige contracten of arbeidsvoorwaarden, bepaalt het mandaat en legt de onderhandelingslijn voor de organisatie vast.
relatiebeheer Bestaande relaties met klanten, collega's of partners onderhouden door contactmomenten te plannen, afspraken na te komen en signalen tijdig op te pakken.	Houdt contactgegevens en afspraken van relaties bij en reageert binnen de afgesproken termijn op vragen.	Plant contactmomenten met een eigen relatieportefeuille, bespreekt tevredenheid en zet verbeteracties in gang bij signalen.	Bepaalt hoe de organisatie strategische relaties onderhoudt, wijst eigenaarschap toe en beoordeelt de waarde van het relatiebestand.
Doorzettingsvermogen Blijft aan een doel werken wanneer het werk weerstand, herhaling of tegenvallende tussenresultaten oplevert, en zoekt een andere route naar hetzelfde doel.	Pakt een taak na een mislukte poging opnieuw op zodra de begeleider laat zien hoe het anders kan.	Blijft bij een vastgelopen dossier zoeken naar alternatieve routes en betreft daar op eigen initiatief anderen bij.	Houdt meerjarige trajecten met veel tegenwerking op koers en houdt de organisatie bij tegenslag aan de gekozen richting.

Skill	N1	N3	N5
Acquisitie en leadgeneratie Zoekt en benadert nieuwe klanten via netwerk, telefoon, e-mail en online kanalen, en zet belangstelling om in een concreet gesprek.	Belt een aangeleverde lijst met prospects na volgens een vast gespreksschema en legt de uitkomst per contact vast.	Bouwt zelf een prospectlijst op uit markt en netwerk informatie en boekt daarmee wekelijks nieuwe eerste gesprekken.	Ontwikkelt de acquisitieaanpak voor de hele organisatie, kiest kanalen en boodschappen en toetst die aan behaalde conversie.
Prijsonderhandeling Bepaalt vooraf ruimte en grenzen in prijs en voorwaarden, wisselt tijdens het gesprek concessies uit en sluit af binnen de eigen marge.	Volgt de vastgestelde prijslijst en kortingsregels en legt afwijkende verzoeken van klanten voor aan de leidinggevende.	Bereidt per onderhandeling een bandbreedte en ruilmiddelen voor en houdt onder druk vast aan de afgesproken ondergrens.	Stelt het prijs en kortingsbeleid van de organisatie vast en onderhandelt zelf de raamcontracten met de grootste partijen.
Marktgerichtheid Volgt wat er in de markt, bij klanten en bij concurrenten gebeurt en betreft die informatie in eigen keuzes en voorstellen.	Leest de klantnieuwsbrief en het branchenieuws en brengt opvallende signalen in tijdens het teamoverleg.	Verbindt signalen van klanten en concurrenten aan het eigen aanbod en stelt op basis daarvan aanpassingen voor.	Zet marktontwikkelingen om in de strategische agenda van de organisatie en herpositioneert het aanbod voor de langere termijn.
Gastvrijheidsverlening Ontvangt en bedient gasten, herkent hun wensen, adviseert over het aanbod en handelt klachten ter plekke op passende wijze af.	Ontvangt gasten volgens de huisstijl, neemt de bestelling op en legt vragen over het aanbod voor aan een collega.	Speelt zelfstandig in op wensen en klachten van gasten, adviseert over het aanbod en herstelt de beleving na een fout.	Bepaalt de gastvrijheidsstandaard van de organisatie, meet de gastbeleving en traint medewerkers op de vastgestelde servicenormen.
Empathie in dienstverlening De situatie en het gevoel van de klant herkennen, dat benoemen en het eigen handelen daarop afstemmen zonder de zakelijke grens te verliezen.	Benoemt dat de klant ongemak ervaart, blijft rustig en vraagt wat op dit moment het meest helpt.	Verplaatst zich in een klant met een kwetsbare situatie, kiest woorden zorgvuldig en houdt tegelijk de afspraak zakelijk helder.	Bepaalt hoe de organisatie omgaat met kwetsbare klanten, bewaakt die norm in de keten en spreekt afwijkend gedrag aan.
Herstelvermogen na tegenslag Pakt na een afwijzing, fout of mislukt project het werk binnen korte tijd weer op, benoemt wat de tegenslag leert en past de aanpak aan.	Start na een afgekeurd resultaat opnieuw zodra de begeleider heeft aangegeven wat anders moet.	Analyseert na een mislukt traject zelf wat misging, bespreekt dat met betrokkenen en start binnen een week een bijgestelde aanpak.	Brengt de organisatie na een groot verlies weer in beweging en organiseert dat leerpunten uit mislukkingen structureel worden opgepakt.
Propositieontwikkeling Formuleert voor een doelgroep welk probleem het aanbod oplost, wat het oplevert en waarin het verschilt van de alternatieven.	Beschrijft de kenmerken en voordelen van een bestaand product in eenvoudige klanttaal volgens een vast format.	Ontwikkelt met klant informatie een propositie voor een doelgroep en toetst die in gesprekken met bestaande klanten.	Bepaalt de propositieportefeuille van de organisatie, kiest welke proposities vervallen en verbindt ze aan de meerjarenstrategie.

Skill	N1	N3	N5
Klantwaarde en retentie beheren Meet omzet, marge en verloop per klantgroep en zet acties in om waardevolle klanten te behouden en te laten groeien.	Signaleert klanten die minder afnemen dan gebruikelijk en meldt dat bij de verantwoordelijke collega.	Analyseert verloop en klantwaarde in de eigen portefeuille en voert gerichte behoudacties uit met meetbaar resultaat.	Bepaalt het retentiebeleid van de organisatie, stelt normen voor klantwaarde vast en beslist over investeringen in klantbehoud.
Kassa en betaalverwerking Verwerkt betalingen aan kassa of pinautomaat, geeft bonnen en retouren correct af en sluit de kassa aan het eind van de dienst af.	Verwerkt contante en pinbetalingen volgens instructie en legt afwijkingen in de kassa voor aan de leidinggevende.	Sluit zelfstandig de kassa af, verklaart kasverschillen en handelt retouren en kortingen binnen de eigen bevoegdheid af.	Stelt de kassa- en betaalprocedures voor alle vestigingen vast, beperkt het kasrisico en toetst de naleving met steekproeven.
Winkelvloer en presentatie beheren Richt de winkelvloer in volgens presentatierichtlijnen, houdt schappen gevuld en ordelijk en past de presentatie aan bij acties en seizoenen.	Vult schappen aan volgens het schappenplan en houdt de vloer schoon en toegankelijk voor klanten.	Past zelfstandig de presentatie aan bij acties en verkoopcijfers en verdeelt het werk op de vloer over de dienst.	Bepaalt de presentatieformule voor de winkels, toetst de uitvoering per vestiging en verbetert die op basis van verkoopdata.
Tijdmanagement en prioriteren Verdeelt de beschikbare tijd over taken op basis van urgentie en belang, stelt een volgorde vast en stuurt die bij als er nieuw werk bijkomt.	Volgt een aangereikte takenlijst en vraagt bij nieuwe verzoeken na welke taak voorrang krijgt.	Ordent het eigen werk op urgentie en belang, plant reservetijd in en onderbouwt bij anderen waarom iets later komt.	Stelt organisatiebreed prioriteringsafspraken en planningsstandaarden vast en beslist bij schaarste welke werkstromen tijd en capaciteit krijgen.
Accountmanagement Onderhoudt de relatie met toegewezen klanten, plant contactmomenten, volgt afspraken op en zorgt dat het klantbelang binnen de organisatie landt.	Houdt contactgegevens en gemaakte afspraken van klanten bij in het systeem en herinnert de accountmanager aan openstaande acties.	Voert zelfstandig een accountplan uit voor een eigen klantportefeuille en bespreekt jaarlijks resultaten en plannen met de klant.	Bepaalt de aanpak voor strategische klanten van de organisatie en zit op directieniveau aan tafel over meerjarige samenwerking.
Verkoopprognose en pipelinebeheer Registreert lopende verkoopkansen per fase, schat kans en omzet in en vertaalt dat naar een prognose voor de komende periode.	Werkt de status van eigen verkoopkansen bij in het klantsysteem en meldt welke kansen zijn vervallen.	Onderbouwt de eigen maandprognose met kansfasen en historische conversie en verklaart afwijkingen ten opzichte van de vorige prognose.	Richt de prognosemethode voor de hele verkooporganisatie in en gebruikt de uitkomsten voor capaciteits en investeringsbesluiten.
Juridische basiskennis contracten Kent de hoofdregels over aanbod, aanvaarding, wanprestatie en algemene voorwaarden en herkent wanneer juridisch advies nodig is.	Gebruikt de standaardovereenkomst van de organisatie en legt afwijkende clausules voor aan een juridisch adviseur.	Beoordeelt contracten op aansprakelijkheid, opzegging en betaling en stelt aanpassingen voor binnen het eigen mandaat.	Stelt de contractmodellen en juridische kaders van de organisatie vast en beslist over afwijkingen met groot risico.

6 Meetmethoden en validiteit

De validiteiten zijn de gecorrigeerde meta-analytische schattingen van Sackett, Zhang, Berry en Lievens (2022) in het Journal of Applied Psychology. Die vervangen de oudere cijfers van Schmidt en Hunter (1998). De spreiding is even belangrijk als het gemiddelde: bij een hoge SD varieert de validiteit sterk per context.

Meetmethode	rho	SD	Wat het is
Assessment center	0.29	0.09	Meerdere oefeningen, meerdere beoordelaars, dimensiegewijze scoring.
360 feedback	-	-	Meerdere beoordelaars rondom de betrokkene beoordelen gedrag op gedragsankers.
Persoonlijkheidsvragenlijst	0.40	0.15	Zelfrapportage van gedragsvoorkeuren. Bij hrmforce de Big Fifty en de 15PF.
Werkproef	0.33	0.09	De kandidaat voert een representatief werkfragment uit onder gestandaardiseerde condities.
Structureerd interview	0.42	0.19	Gedragsgericht interview met vaste vragen en een beoordelingsschaal per vraag.
Praktijkobservatie	-	-	Gestructureerde observatie op de werkplek met een formulier op basis van gedragsankers.
Kennistoets	0.40	0.13	Toets van declaratieve vakkennis, meestal klantspecifiek samengesteld.

7 Meetinstrumenten voor deze functie

hrmforce instrument	Skills	Wat het meet
Competency Check	17	Competentiebeoordeling op gedragsniveau
360 Feedback	14	Meervoudige beoordeling op gedragsankers
Big Fifty	10	Persoonlijkheidsvragenlijst, 150 items, 25 factoren
Werkproef	9	Representatief werkfragment onder gestandaardiseerde condities
Kennistoets (klantspecifiek)	4	Toets van vakkennis, per klant samengesteld
Mentale Weerbaarheid (4C)	2	Mentale weerbaarheid volgens het 4C-model
Communicatiestijlen	1	Voorkeursstijl in communicatie
Conflictstijlen	1	Voorkeursstijl in conflictsituaties
15PF	1	Persoonlijkheidsprofiel, korter alternatief voor de Big Fifty

8 Hoe je dit profiel gebruikt

1. Stel het profiel vast met de leidinggevende voordat de eerste kandidaat wordt gemeten. Gewichten die je achteraf verschuift, maken de uitkomst onverdedigbaar.
2. Kies per skill de meetmethode uit kolom Meetmethode. Combineer maximaal drie methoden per kandidaat.

3. Kalibreer de beoordelaars in een sessie van twee uur met de gedragsankers uit hoofdstuk 5. Ankers zonder beoordelaarstraining leveren weinig op.
4. Vul de matchcalculator en bespreek de gaps in het ontwikkelgesprek. Type A en type G zijn selectiecriteria, geen ontwikkeldoelen van een kwartaal.

Bron: hrmforce Skills Framework 2.0, versie 2.0.0, gebouwd op 2026-09-08. Crosswalks naar ESCO v1.2.1, O*NET 31.0, Lightcast Open Skills, SFIA 9, DigComp 3.0, EntreComp, LifeComp, GreenComp, AILit, WEF Future of Jobs 2025, ISCO-08 en de Beroepenindeling ROA-CBS 2014 editie 2025. Dit profiel is een startpunt, geen norm: stem het af op de eigen organisatie voordat je ermee selecteert.